

## TEMA 3. PROTOCOLO EMPRESARIAL.

### TIPOS DE ACTOS

Actos propios

Actos Internos  
Sencillos y rápidos

Actos Externos

Fuera del ámbito de la empresa pero organizado por la empresa.  
Banquete, Homenaje,  
Primera piedra

Actos Ajenos

Organizados por otras entidades a los que asiste nuestra empresa.

- Con participación directa (algún protagonismo)
- Sin participación directa (como participantes del evento)

# Definición del protocolo empresarial

## PROTOCOLO EMPRESARIAL

Conjunto de normas y técnicas necesarias para la planificación, preparación, desarrollo y control de actos promovidos por empresas privadas.  
(Las normas son marcadas por la propia empresa)

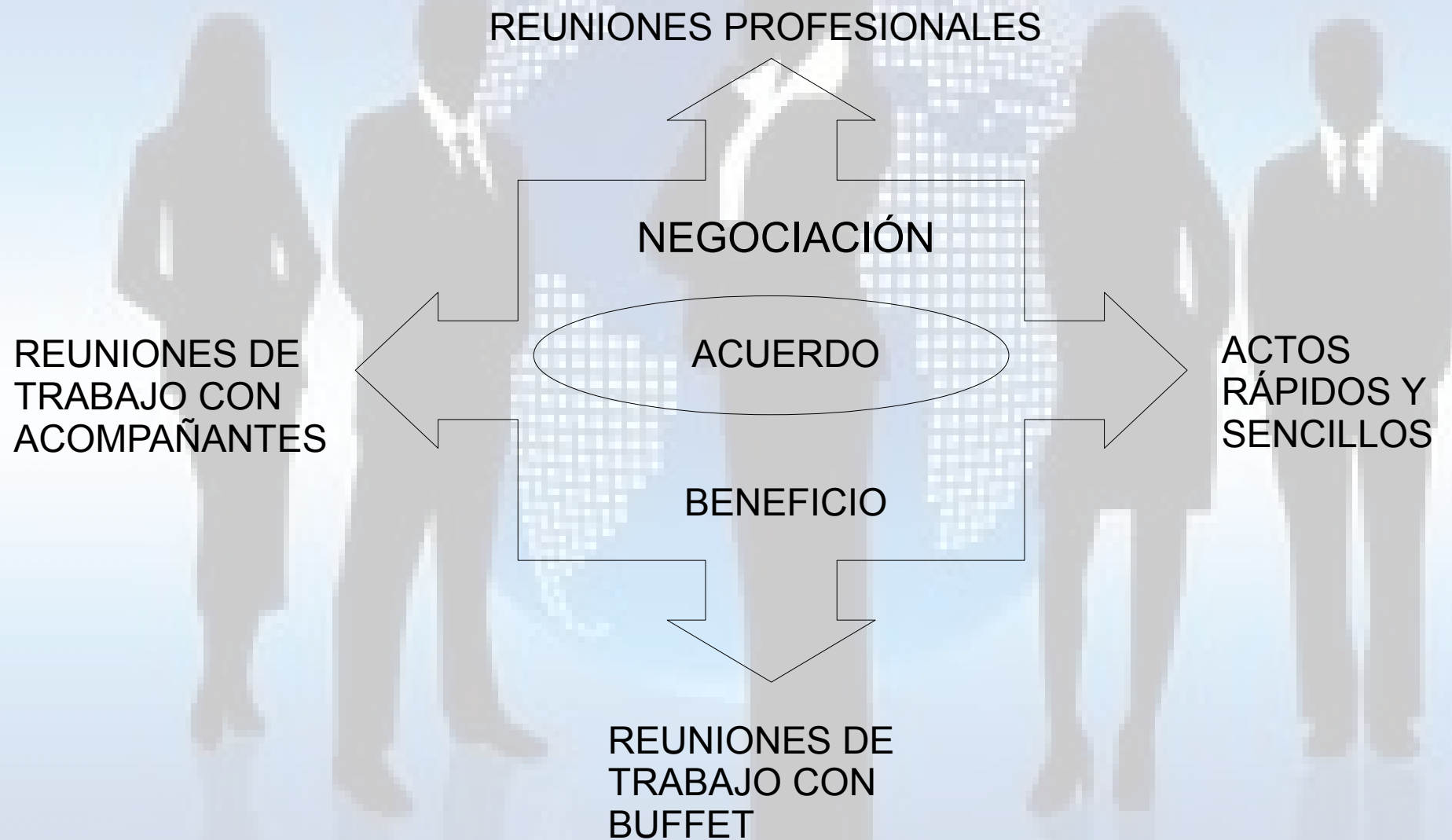
**Ejemplo:** Junta General de Accionistas de la Cadena Hotelera NH

## PROTOCOLO EMPRESARIAL MIXTO

Actos en los que participan tanto empresas privadas como instituciones públicas. Se combinan, normas establecidas por el Estado, con usos y costumbres establecidas por la empresa.

**Ejemplo:** Visita del Ministro de Turismo a la apertura del Hotel Gran Canarias.

# Tipos y objetivos de actos protocolarios empresariales



# Entorno de la negociación y atenciones especiales

## TIPOS DE MESAS

Elección cuidando detalles como:

- Capacidad.
- Estilo.
- Iluminación y acústica.
- Servicios necesarios.

¿Qué elementos debemos colocar sobre las mesas?

Dependerá del acto.

- Folios, bolígrafos, agua, elementos decorativos.
- Atenciones especiales.
- Tarjetones.

## El por qué de las atenciones:

- Principal objetivo: proyectar una imagen diferenciadora.
- Adquirir algo a cambio.
- Fidelizar clientes.
- Etc.

## ¿En qué deben consistir las atenciones?

No olvidar los gustos y preferencias de la persona, así como lo que queremos conseguir.

# TIPOS DE ACTOS PROTOCOLARIOS EMPRESARIALES:

ACTOS RÁPIDOS  
Y  
SENCILLOS

REUNIONES DE  
TRABAJO CON BUFFET

REUNIONES DE  
TRABAJO CON ACOMPAÑANTE

REUNIONES  
PROFESIONALES

# TIPOS DE ACTOS PROTOCOLARIOS EMPRESARIALES:

## Actos rápidos y sencillos.

### **CARACTERÍSTICAS**

Reuniones profesionales de corta duración. Su realización no puede llevar retrasos en la jornada laboral.

Suelen ir acompañados de algo de bebida y comida de sencilla elaboración.

### **TIPOS DE ACTOS**

- a. Desayuno de trabajo
  - Continental (\*)
  - Americano
  - Buffet
- b. Almuerzo de trabajo sin acompañante
- c. Té de trabajo
- d. Snack de trabajo



## Actos rápidos y sencillos.

DESAYUNO DE TRABAJO	
HORA	España: 8.00- 10.00 mañana
	Otros paises: 7.00- 9.00 mañana
LUGARES DE CELEBRACIÓN	Cafetería, restaurantes, hoteles...
DURACIÓN	No debe prolongarse más de 60 minutos
CONTENIDO	No ha de ser muy abundante
SUGERENCIAS	Debe adaptarse a las características culinarias que tienen los invitados



## Actos rápidos y sencillos.

### ALMUERZO DE TRABAJO SIN ACOMPAÑANTES (es la más extendida a nivel empresarial)

HORA	España:	13.30 – 15.00
	Otros países:	12.00- 14.00
LUGARES DE CELEBRACIÓN	Restaurantes, hoteles, comedores empresariales o comedor para ejecutivos.	
DURACIÓN	Entre 1 y 2 horas. Suele servir como toma de contacto del asunto a tratar.	
CONTENIDO	No debe ser muy copioso si después se sigue trabajando.	
SUGERENCIAS	Aperitivo o entrante con bebida, seguido de consomé o ensalada dependiendo de la estación del año, carne o pescado de sencilla elaboración, postre y café para finalizar.	

## Actos rápidos y sencillos.

SNACK DE TRABAJO	
HORA	No existe hora establecida, se realiza cuando se crea necesario. A veces sirve para sustituir comidas.
LUGARES DE CELEBRACIÓN	En el propio despacho de trabajo.
DURACIÓN	30 minutos
CONTENIDO	Escaso. Debe ser una comida rápida , de cafetería o servicio a domicilio, en algunos casos de máquina.
SUGERENCIAS	Sandwiches y bebidas

## Actos rápidos y sencillos.

### TÉ DE TRABAJO (no muy utilizada en España)

HORA	17.00 de la tarde.
LUGARES DE CELEBRACIÓN	Salón de té especializado, hotel, reservado de restaurantes o cafeterías.
DURACIÓN	60 minutos máximo
CONTENIDO	Bebida caliente y pequeños delicatessen
SUGERENCIAS	Té, pastas y otras delicatessen

# TIPOS DE ACTOS PROTOCOLARIOS EMPRESARIALES:

## Reuniones de trabajo con *buffet*

**DEFINICIÓN:** son encuentros profesionales a los que se suma la presentación estratégica de múltiples platos o productos como un estímulo para el cliente que asiste a la reunión.

**CARACTERÍSTICAS:** servicio rápido, oferta atractiva y visualizada en el momento. El comensal confecciona él mismo, su menú.

## **MODALIDADES MÁS COMUNES**

- Buffet desayuno: Es uno de los servicios más utilizados para reuniones de trabajo.
- Buffet Brunch: (breakfast + lunch, 11.00 – 14.00 h)
- Buffet exclusivamente de entrantes y postres: Poco frecuente en protocolo
- Buffet específico concertado { Oferta gastronómica de alta calidad y sofisticación decorativa para un número elevado de comensales. Opción muy utilizada en el protocolo empresarial. Contratado previamente por el cliente. El asesoramiento profesional para su desarrollo juega un valor fundamental en el éxito del evento.
- Buffet libre de almuerzo o cena { Sustituye al menú en los hoteles. El comensal aumenta el número de opciones para confeccionar su menú. Las bebidas se suelen servir en la mesa por el camarero y pueden no estar incluidas en el precio.
- Buffet a la parrilla o barbacoa: Rompe con el protocolo y busca la creación de vínculos amistosos.

# TIPOS DE ACTOS PROTOCOLARIOS EMPRESARIALES:

## Reuniones de trabajo con acompañante: Almuerzo o cena

- En protocolo este tipo de reuniones constituyen un momento puntual para la negociación con un claro predominio de la distensión de las relaciones sociales.
- Es un perfecto momento para brindar las atenciones especiales y al mismo tiempo para negociar, pero muy discretamente ya que en ella se encuentran también los cónyuges.
- Se debe elegir un sitio de prestigio, calidad, con estilo, buena comida, excelente servicio, bar separado para el aperitivo, intimidad y aparcacoches o parking.
- Los anfitriones deben llegar como mínimo 15 minutos de antelación, siempre es preferible en protocolo esperar a ser esperado.
- No se debe llevar dinero en efectivo para las propinas que se entregarán al final del servicio, si el lugar de celebración es nuestro lugar de trabajo. Será aproximadamente el 10% del importe de la factura.

# Reuniones de trabajo con acompañante: Almuerzo o cena

## **MENÚ**

Son combinaciones culinarias constituidas por 2 o 3 grupos de platos con varias opciones a elegir por el comensal.

## **TIPOS DE MENÚS**

- Menú fijo
- Menú de la casa
- Menú Brunch
- Menú carta
- Menú degustación
- Menú cóctel

## **TIPOS DE SERVICIOS**

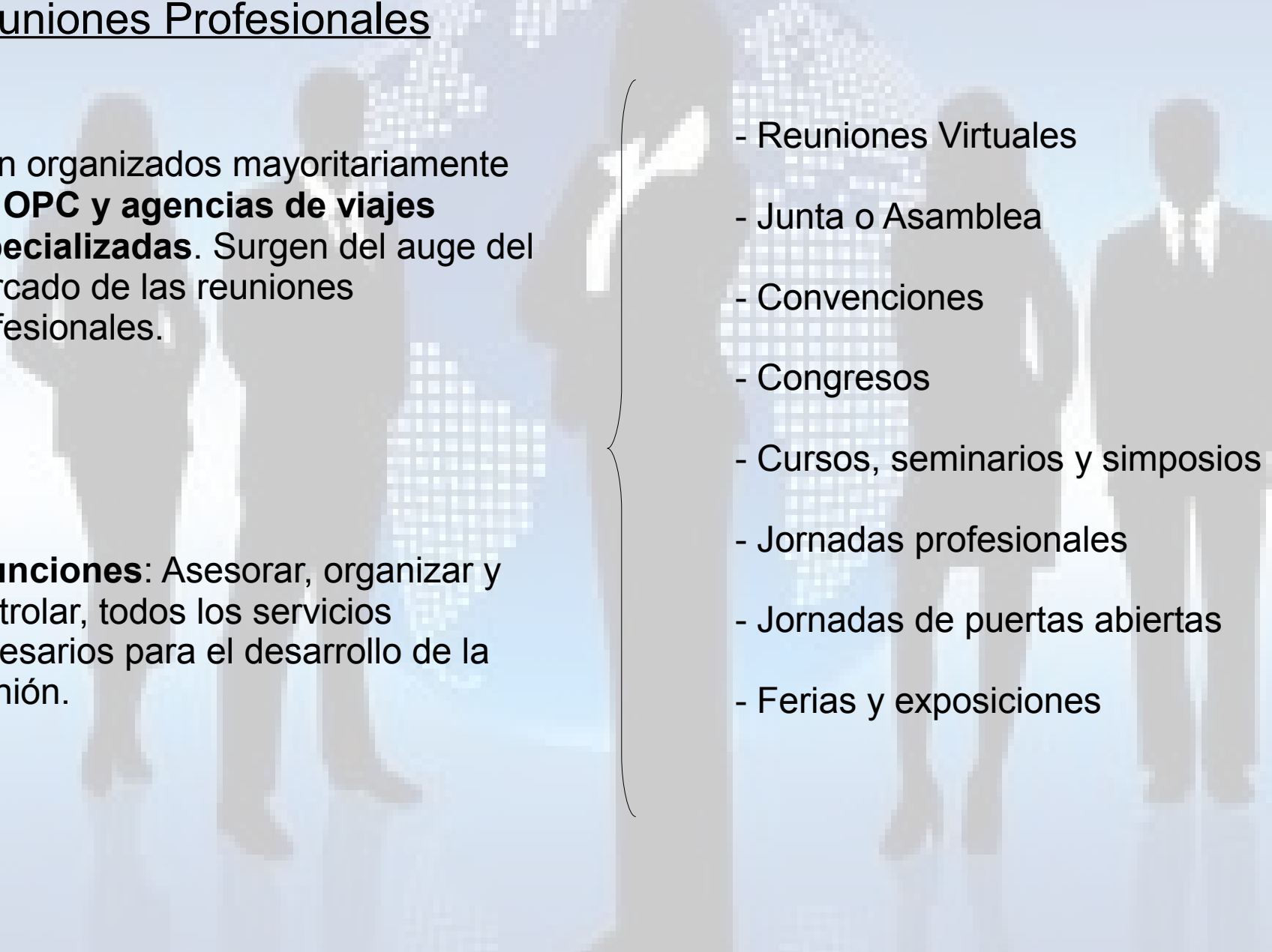
- Emplatado:** Alimentos preparados desde cocina y servidos por la derecha del comensal. Es el servicio más utilizado.
- A la Rusa:** Se presenta la pieza entera, se sirve y emplata a la vista del cliente, sirviéndose por su derecha.
- A la Inglesa:** Los alimentos salen de cocina en bandejas y el camarero los sirve por la izquierda.
- A la Francesa:** Los alimentos se presentan en bandejas por la izquierda del cliente y él mismo se sirve.
- A la vista del cliente:** Requiere de especialización por parte del personal de sala.
- Catering:** Empresas que preparan y envasan alimentos para ser transportados y consumidos en un lugar distinto al de su elaboración.

# TIPOS DE ACTOS PROTOCOLARIOS EMPRESARIALES:

## Reuniones Profesionales

-Son organizados mayoritariamente por **OPC y agencias de viajes especializadas**. Surgen del auge del mercado de las reuniones profesionales.

- **Funciones:** Asesorar, organizar y controlar, todos los servicios necesarios para el desarrollo de la reunión.

- 
- A background image showing the silhouettes of several business professionals in a meeting. There are three people on the left and two on the right, all in business attire. A large curly bracket is positioned between the two columns of text, spanning the height of the list items.
- Reuniones Virtuales
  - Junta o Asamblea
  - Convenciones
  - Congresos
  - Cursos, seminarios y simposios
  - Jornadas profesionales
  - Jornadas de puertas abiertas
  - Ferias y exposiciones

# Reuniones Profesionales

## REUNIONES VIRTUALES

- Opción tecnológica cada vez más utilizada por [directiv@s](#).
- Ventajas: Evita pérdida de tiempo en desplazamientos, así como facilita la organización de reuniones en cualquier sala o despacho que se desee.





# Reuniones Profesionales



# Reuniones Profesionales



## Reuniones Profesionales



# Reuniones Profesionales



# Reuniones Profesionales

## JORNADAS DE PUERTAS ABIERTAS

DEFINICIÓN

Acto protagonizado por una o varias empresas para darse a conocer. Su duración es variable.

PÚBLICO  
OBJETIVO

Particulares y profesionales.

OBJETIVO

Comercial: Venta de productos, publicidad, etc.

LUGAR DE  
CELEBRACIÓN

Empresas con adecuadas instalaciones.

# Reuniones Profesionales



# Reuniones Profesionales

OTROS

▶ EXPOSICIONES

Actos puntuales. Pueden ser informativos, culturales, educativos, con una finalidad más propagandística que comercial. En algunos casos itinerante.

▶ CURSOS,  
SEMINARIOS  
Y  
SIMPOSIOS

Reuniones puntuales, de carácter formativo, con una duración variable. Su objetivo es exponer temas, realizar debates, grupos de trabajo con el fin de contrastar opiniones y sacar conclusiones.

# Reglas básicas del protocolo empresarial internacional

## **Las primeras impresiones que causamos son las que cuentan.**

1. Informarnos anticipadamente sobre los invitados
2. Puntualidad y cortesía.
3. Preparación cuidadosa de los documentos escritos
4. Convencer sin imponer.
5. Generalmente vestimenta formal aunque dependerá del tipo de acto

### **MUJERES**

Traje de chaqueta clásico o vestido por la rodilla. Accesorios escasos y discretos

### **HOMBRES**

Traje de chaqueta, preferible una camisa más clara que el traje y la corbata



# Reglas básicas del protocolo empresarial internacional

6. El apretón de manos es el gesto más utilizado para saludar y despedirse.



- Su origen surgió como una manifestación de la paz.
- Extender una mano desnuda indicaba que no había nada que esconder, ni armas, ni instrumentos agresivos.
- Se asocia a la lealtad, concordia y honestidad.
- Casi todas las negociaciones empezarán y finalizarán con un apretón de manos.

# Reglas básicas del protocolo empresarial internacional

## **¿Conoces el significado de los saludos?**

¿Cómo saludarías para mostrar un afecto especial?

RECUERDA QUE ESTAMOS CON EL PROTOCOLO EMPRESARIAL

Utilizar las dos manos

¿Cómo saludarías para mostrar cordialidad de una manera formal?

Sujetar con nuestra mano izquierda el brazo de la otra persona

¿Cómo saludarías para mostrar cordialidad de una manera más informal?

Simular un abrazo

¿Cómo saludarías a una mujer?

Ella debe elegir la cordialidad del saludo



# ¿sabes qué formalismos son necesarios para las PRESENTACIONES en el protocolo empresarial?

Nombre, apellidos, cargo o función en la empresa.

Cargo o función en la empresa, nombre y apellidos,

En el momento de las presentaciones no olvidar vocalizar perfectamente utilizando un tono y volumen de voz adecuado para evitar torpezas y repeticiones que pueden incomodar.

## ¿Qué se aconseja decir en el momento de la presentación?

Encantad@ de conocer**LE**

Es un placer

## ¿Qué se aconseja decir en las despedidas tras una negociación?

Ha sido un placer conocer**LE**

Me alegra mucho haber compartido este.....con USTED

# Manual protocolario y de comunicación de una empresa

## Concepto y finalidad del Manual

Libro que recoge el conjunto de normas, recomendaciones, metodologías y prácticas de cortesía, que contribuirán al desarrollo armónico de las relaciones humanas dentro y fuera de la empresa.

Sirve para reforzar el estilo propio, el cuidado de los detalles y la personalidad única de las empresas.